कॉल सेंटरों में विदेशी युवा

222. **श्री पी॰ के॰ माहेश्वरी:** क्या संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या भारतीय कॉल सेंटरों में काम करने वालों में विदेशी युवाओं की तादाद दिन-प्रतिदिन बढ़ती जा रही है;

(ख) यदि हां, तो इस समय भारतीय कॉल सेंटरों में काम करने वाले विदेशियों की संख्या कितनी है;

(ग) सरकार भारतीय बेरोजगारों को 'कॉल सेंटरों' में अधिक से अधिक प्रतिनिधित्व दिलाने के लिए क्या कदम उठा रही है; और

(घ) क्या सरकार इस संबंध में कोई कानून बनाने पर विचार कर रही है; यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. शकील अहमद): (क) से (घ) एक विवरण-पत्र सभा के पटल पर रख दिया गया है।

विवरण

(क) और (ख) सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र में भारतीय कॉल सेंटरों अथवा व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्सिंग (बीपीओ) के प्रचालन लाइसेंस मुक्त कार्यकलाप हैं। बीपीओ का प्रचालन दो पक्षों के बीच एक वैध अनुबंध द्वारा संचालित किया जाता है।

गृह मंत्रालय के अनुसार, किसी विशिष्ट उद्योग अथवा संगठन में रोज़गार वीज़ा पर कार्य कर रहे विदेशियों की संख्या के बारे में कोई केन्द्रीकृत आंकड़े नहीं रखे जाते हैं।

राष्ट्रीय सॉफ्टवेयर तथा सेवा कम्पनी संघ (नैसकॉम) के अनुसार यह अनुमान है कि भारतीय सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित सेवा (आईटीईएस)-बीपीओ क्षेत्र में कार्यरत लगभग 3.5 लाख कर्मचारियों की तुलना में लगभग 2000 विदेशी इस क्षेत्र में कार्य कर रहे हैं।

(ग) और (घ) रोजगार वीज़ा देने के लिए गृह मंत्रालय द्वारा प्रत्यायोजित शक्तियों के अनुसार, विदेशों में स्थित भारतीय मिशन गृह मंत्रालय द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर व्यावसायिक वीज़ा जारी करते हैं। केवल ऐसे विदेशी ही रोज़गार वीज़ा पाने के पात्र हैं जो कुशल एवं अर्हता प्राप्त विशेषज्ञ हैं तथा किसी कम्पनी/संगठन, उद्योग आदि द्वारा नियोजित/नियुक्त किए जा रहे हैं। किसी ऐसी नौकरी के लिए रोज़गार वीज़ा के अनुरोध पर वीज़ा देने के लिए विचार नहीं किया जाता है जिसके लिए काफी संख्या में अर्हता प्राप्त भारतीय उपलब्ध हैं।

Foreign Youths in Call Centres

†*222. SHRI P.K. MAHESHWARI : Will the Minister of COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY be pleased to state:

(a) whether the number of youths of foreign countries who are employed in Indian call centres are rising day by day;

(b) if so, the number of foreigners working in Indian call centres at present;

(c) the steps being taken by the Government to provide more and more representation to Indian unemployed persons in all call centres; and

(d) whether Government are considering to formulate any law in this regard; if so, the details thereof?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY (DR. SHAKEELAHMAD): (a) to (d) A Statement is laid on the Table of the House:

Statement

(a) and (b) The operations of Indian call centres or Business Process Outsourcing (BPO) in IT Sector are de-licensed activities. The BPO operations are governed by a legal contract between the parties.

As per Ministry of Home Affairs (MHA), no centralized data is maintained regarding the number of foreigners on employment visa working in a speicific industry or organisation.

As per National Association of Software and Service Companies (NASSCOM) it is estimated that nearly 2000 foreigners are working in Indian IT Enabled Services (ITES) -BPO Sector as compared to about 3.5 lacs of employees in the sector.

(c) and (d) As per the delegated powers by Ministry of Home Affairs (MHA) to grant employment visas, Indian Missions abroad issue business visas based on the guidelines issued by MHA. Only such foreigners who are skilled and qualified professionals are being engaged/appointed by a company/organisation, Industry etc. are eligible to get employment visas. Request for employment visa for job for which a large number of qualified Indians are available are not to be considered for granting visa.

SHRI P.K. MAHESHWARI: Sir, this is like carrying coals to Newcastle. BPO operations are shifted to India simply because adequate manpower

†Original notice of the question was received in Hindi.

is available here, and cost effective operations can take place here. Foreigners come and take up jobs in these BPO operations in India. What kind of salaries are they getting so that it attracts them to come to India? From which countries are these people coming to India?

डा॰ शकील अहमद: सभापति महोदय, यह एक तरह से भारत के लिए अच्छी बात है। आप पुराना समय याद करें जब भारत में यह चर्चा होती थी कि हमारा ब्रेन ड्रेन हो रहा है और हमारे यहां से जो पढ़े-लिखे डॉक्टरर्स हैं, इंजीनियर्स हैं, वे विदेशों की तरफ जा रहे हैं। आज भारत की स्थिति ऐसी है कि विदेशों से लोग भारत आ रहे हैं। वैसे माननीय सदस्य ने कॉल सेंटर्स के बारे में जो सवाल किया है, इसमें लगभग साढ़े तीन लाख लोग काम करने वाले हैं जिसमें से मात्र दो हज़ार विदेशों से आने वाले लोग हैं और वह भी वे लोग विदेशों से आते हैं जो यहां बिज़िनेस देते हैं। उनकी कम्पनीज़ यहां इंडियन कम्पनीज़ को ऑर्डर देती हैं और अपने काम को देखने के लिए, सुपरवाइज़री स्टाफ की तरह फंक्शंस को कोऑर्डीनेट करने के लिए उन्हें यहां भेजती हैं। जैसे-जैसे हमारा बिज़िनेस बढ़ेगा-पिछले वित्तीय वर्ष में हमारा बिज़िनेस 12.5 बिलियन यूएस डॉलर का था जो इस वित्तीय वर्ष में बढ़कर लगभग 17 बिलियन यूएस डॉलर का हुआ है- वैसे-वैसे उनकी संख्या थोड़ी बढ़ेगी और हर वर्ष उनकी संख्या थोड़ी बढ़ जाती है लेकिन टेटल, ओवरऑल आईटी सेक्टर में नेसकॉम का जो अनुमान है, उस अनुपात में लगभग तीन हज़ार विदेशी यहां आईटी सेक्टर में काम करते हैं जिसमें से केवल दो हज़ार के आस-पास कॉल सेंटर्स में हैं। इस प्रकार महोदय, जैसे-जैसे हमारा बिज़िनेस बढ़ेगा, वैसे-वैसे उनकी संख्या थोड़ी बढ़ेगी। लेकिन मैं आपकी जानकारी के लिए इस सदन को और माननीय सदस्यों को एक बात बताना चाहता हूं कि आईटी सेक्टर में -यह कुल विदेशियों की संख्या मैं भारत में बता रहा हूं - दो लाख लोग केवल यूएसए में भारत के काम कर रहे हैं।

श्री पी॰ के॰ माहेश्वरी: सभापति महोदय, मैं माननीय मंत्री जी से जानना चाहूंगा कि कॉल सेंटर्स के बारे में अन्य लोगों से जो शिकायतें प्राप्त हो रही हैं कि उनका दुरुपयोग हो रहा है तो क्या हम इन लोगों को वीज़ा देने के लिए और इनको वर्क परमिट देने से पहले इसका पता लगाते हैं कि ये कैसे लोग हैं और कौन लोग हैं जो यहां आ रहे हैं और वे इनका उपयोग ठीक तरह से भारत की प्रगति के लिए और इस बिज़िनेस की प्रगति के लिए करेंगे?

डा॰ शकील अहमद: सर, गृह मंत्रालय ने, विदेशों में उनके जो मिशन्स हैं, उनको यह निर्देश दिया हुआ है, उनको यह अधिकार दिया हुआ है कि वे लोगों को वीजा दें। जो यह सेक्टर है, वह डीलाइसेंस्ड सेक्टर है और इसमें जो वीसा हमारे मिशन्स देते हैं, वे जांचकर देते हैं कि उनका कैसा बैकग्राउंड है और उनकी शिक्षा क्या है और एक स्पष्ट निर्देश है कि भारत में उस क्षमता के जो लोग उपलब्ध हैं, उसमें कम से कम यह किया जाए और यदि कोई स्पेशलाइज्ड सेक्टर है, जिनकी कोई स्पेसिफिक क्वालिफिकेशन है, उनको इसमें दिया जाए। इसलिए इस मामले से और विशेषत: यह सेक्टरवाइज़ कितना है, इसका कोई आंकड़ा इसलिए नहीं है कि गृह मंत्रालय यह अनुमति देता है।

श्री एस॰ एस॰ अहलुवालिया: सभापति महोदय, भारत बी॰पी॰ओ॰ के मामले में सबसे अग्रणी देश माना गया है। पहले अंग्रज़ी के कारण, क्योंकि कॉलोनियल रूल यहां रहा, इसलिए अंग्रेज़ी की जानकारी के कारण चाइना से भी ज्यादा व्यवसाय यहां आ रहा है, पर अंग्रेज़ी ऑस्ट्रेलिया, यू॰ के॰, कनाडा और अमेरिका में ही बोली जाती है। बाकी देश जहां पर फ्रेंच, स्पैनिश, स्वीडिश और जर्मन बोली जाती है, वहां से भी व्यवसाय आ रहा है। तो क्या आई॰ टी॰ विभाग IT-enabled B.P.O. services को चलाने के लिए, इन भाषाओं में लोगों को प्रशिक्षित करने के लिए कोई नया आयाम शुरू करेगा, जिससे कि हमें विदेशियों के ऊपर निर्भर न होना पड़े और भारतीय ही स्पैनिश, फ्रैंच, जर्मन और स्वीडिश भाषा में बोलकर काम कर सकें?

डा॰ शकील अहमद: सभापति महोदय, माननीय सदस्य ने बहुत महत्वपूर्ण विषय उठाया है। निश्चित रूप से मैं जो अपने उत्तर में कह रहा था कि लगभग दो हज़ार के आसपास कॉल सैंटर्स में विदेशी हैं, इनमें कुछ विदेशी ऐसे भी हैं, जो कई multi-lingual regions से आते हैं और कई भाषाओं में जो हमारा काम होता है, उसमें काम कर रहे हैं। अंग्रेज़ी भाषा छोड़कर, दूसरी भाषाएं बोलने वाले जो देश हैं, उनसे भी हमारा व्यापार बढ़े, उस दिशा में भी निश्चित रूप से भारत सरकार और आई॰ टी॰ डिपार्टमेंट पहल करेगा।

श्री आर॰पी॰ गोयनका: सभापति महोदय, मेरा सवाल यह है कि दो हज़ार विदेशी लोग यहां काम कर रहे हैं, वे desirable हैं यह नहीं है, इस पर कोई निगरानी की जा रही है या नहीं?

डा॰ शकील अहमद: सभापति महोदय, desirable हैं या undesirable हैं, desirable थे तभी तो उनके देश ने उनको यहां भेजा और वे काम कर रहे हैं। अगर कोई व्यक्ति undesirable activity करेगा तो जो इस देश का कानून है, उसके अनुसार काम होगा।

SHRIMATI HEMA MALINI: Sir, I would like to know from the hon. Minister whether proper standards have been set to monitor for sudden mushrooming of call centres in the country. There is a high attrition rate in these call centres, which far exceeds the number in other industries. Has the Government set up any committee to probe into the reasons thereof? The suicide rate of young persons employed in these call centres is very high due to mental depression. What steps are being taken to help and counsel these young people?

DR. SHAKEEL AHMAD: Sir, there is no data available about the suicide. But as far as the issue related to the growing of call centres is concerned, it is a welcome sign because our business is increasing. As I said earlier, last year, our total export of IT and ITS-enabled services were of the value of 12.5 billion US dollars. This year, we have achieved 7.2 billion US dollars business. So, as our business will increase, the number of call centres will automatically increase.

MR. CHAIRMAN: Next question, Q. No. 223, Shri Varinder Singh.

*223 [The questioner Shri Varinder Singh Bajwa was absent for answer *vide* page. 23]

Seamen's Provident Fund

*224. SHRI SHAHID SIDDIQUI : Will the Minister of SHIPPING, ROAD TRANSPORT AND HIGHWAYS be pleased to state:—

(a) whether it is a fact that Forward Seamen's Union of India had gone on strike, recently in protest of Government inaction to restore Seamen's Provident Fund;

(b) if so, what are the details thereof; and

(c) what action Government had taken to restore Seamen's Provident Fund?

THE MINISTER OF SHIPPING, ROAD TRANSPORT AND HIGHWAYS (SHRI T.R. BAALU): (a) No, Sir.

(b) Does not arise.

(c) The proposal for recoupment of the lost funds is under consideration of the Government.

श्री शाहिद सिद्दिकी: चेयरमैन सर, जो प्रोविडेंट फंड का मामला है, उसमें एक तरफ तो कटौती हो रही है और दूसरी तरफ बहुत चोरी होती है, स्विंडलिंग होती है। यह जो सीमेन का प्रोविडेंट फंड है, इसमें सौ करोड़ का एक घोटाला हुआ था। मैं मंत्री जी ये यह जानना चाहता हूं कि इस घोटाले में जो लोग जिम्मेवार थे, उनके खिलाफ क्या एक्शन लिया गया, उनके खिलाफ क्या कार्यवाही की गई और जो सीमेन्स का पैसा मारा गया था, उसे वापस लौटाने के लिए क्या किया जा रहा है?

† [شری شاہد صدیقی : چیئرمین سر، جو پروویڈینٹ فنڈ کا معاملہ ہے، اس میں ایک طرف تو کٹوتی ہو رہی ہے اور دوسری طرف بہت چوری ہوتی ہے، سوِڈلنگ ہوتی ہے، یہ جو سیمین کا پروویڈینٹ فنڈ ہے، اس میں سو کروڑ کا ایک گھوٹالہ ہوا تھا۔ میں منتری جی سے یہ جاننا چاہتا ہوں کہ اس گھوٹالے میں جو لوگ ذمہ دار تھے، ان کے خلاف کیا ایکشن لیا گیا، ان کے خلاف کیا کاروائی کی گئی اور جو سیمین کا پیسہ مارا گیا تھا، اسے واپس لوٹانے کیلئے کیا کیا جا رہا ہے؟]

SHRI T.R. BAALU: Sir, it is a fact that about Rs. 92.78 crores have been misappropriated by fifteen people. The CAO is responsible for the entire episode. The CBI has chargesheeted the people and the enquiry is going on. As such, I cannot reveal more than this.

† [ ] Transliteration in Urdu Script.